

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada perkembangan bank setiap tahun dan persaingan antar bank yang semakin ketat, sehingga setiap bank harus mempunyai cara atau strategi sendiri untuk dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya lewat produk jasa bank yang dimiliki. Dalam persaingan antar bank yang sangat kompetitif sehingga membuat bank yang terkait harus mempunyai usaha yang produktif dan juga menarik calon nasabah. Oleh sebab itu, bank harus dapat memberikan inovasi terhadap produk serta layanan jasa yang dimilikinya. Melihat kondisi seperti itu, maka bank harus dapat meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik.

Di kehidupan sehari-hari bank lebih dikenal sebagai lembaga keuangan yang memiliki kegiatan utama untuk menerima simpanan tabungan, deposito, giro. Bank juga dikenal sebagai lembaga yang memberikan kredit kepada masyarakat yang membutuhkan, kredit terdiri dari beberapa jenis diantaranya adalah kredit konsumsi, kredit investasi, kredit modal kerja. Produk bank haruslah dapat memberikan kemudahan serta dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya. Begitu pula dengan pelayanan jasa yang dimilikinya. Nasabah akan lebih tertarik kepada bank menyediakan pelayanan yang mengutamakan pada kepuasan. Namun diantara kegiatan usaha perbankan layanan pemberian kredit merupakan kegiatan perbankan yang memiliki resiko tinggi, meskipun kredit merupakan kegiatan

usaha yang utama dan sumber pendapatan besar dari seluruh kegiatan bank yang lain dengan mendapatkan bunga serta provisi.

Rumah merupakan bangunan untuk tempat tinggal, untuk menikmati kehidupan yang nyaman, tempat yang digunakan untuk berkumpul keluarga. Apalagi untuk kaum muda agar dapat mempersiapkan kebutuhan tempat tinggal dan dapat dijadikan sebagai investasi properti. Oleh karena itu, masyarakat atau khususnya kaum muda saat ini tidak perlu merasa kesulitan untuk mendapatkan rumah yang diinginkan karena masyarakat dapat menggunakan fasilitas dari Bank yaitu Kredit Pemilikan Rumah (KPR). KPR merupakan salah satu usaha pemerintah untuk memudahkan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan rumah atau tempat tinggal yaitu dengan mengadakan kredit tersebut.

Rumah tidak hanya sebagai tempat tinggal berkumpul dan beristirahat tetapi, pembelian rumah dapat dikategorikan sebagai investasi walaupun terkadang tidak *liquid* (butuh waktu untuk kembali). Tujuan investasi adalah menambah dan mengumpulkan asset. Walaupun investasi rumah tidak secara produktif memberikan hasil langsung kepada pemiliknya, tetapi dengan adanya kenaikan harga tanah dan bangunan bisa membuat nilai asset bertambah. Oleh sebab itu, banyak masyarakat yang ingin melakukan investasi namun dengan cara lain yaitu salah satunya melalui pembelian rumah dengan fasilitas KPR.

Salah satu bank yang memberikan fasilitas KPR ini adalah Bank Mandiri. Bank Mandiri merupakan bank yang memiliki proses pengajuan pinjaman KPR tergolong mudah dan cepat digunakan. Biaya pengajuan kredit yang diberikan

ringan dengan pilihan suku bunga yang *variatif* yang menjadikan KPR Bank Mandiri sangat menarik dan banyak diminati. KPR Bank Mandiri sangat membantu masyarakat dalam memiliki rumah atau tempat tinggal yang diinginkan dan nyaman untuk ditempati. Proses pembayarannya dapat dilakukan secara mengangsur dan berjangka panjang yaitu rata-rata 25 tahun.

Namun dengan adanya pandemic *covid-19* saat ini berpengaruh pula terhadap wawancara terhadap narasumber bagian kredit Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda dikarenakan adanya ketentuan baru *physical distancing*. Sehingga, bagian kredit Bank Mandiri Kantor Cabang Utama tidak dipekenankan untuk bertatap muka langsung dengan nasabah maka dari itu data yang diperoleh kurang maksimal dan digantikan dengan data atau informasi yang ada di web resmi Bank Mandiri.

Bank Mandiri memberikan kemudahan pada masyarakat khususnya kaum milenial atau kaum muda yang ingin meminjam dana untuk membeli rumah baru. Dengan harga murah serta pemrosesan yang cepat dan terpercaya membuat Bank Mandiri memiliki banyak nasabah KPR. Suku bunga yang diberikan oleh Bank Mandiri tidak terlalu tinggi sehingga dapat menarik minat nasabah. Berdasarkan dari pemaparan diatas dilakukanya penelitian tugas akhir yang berjudul **“PROSEDUR PEMBERIAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH (KPR) MILENIAL PADA BANK MANDIRI KANTOR CABANG SURABAYA PEMUDA”**.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis menentukan beberapa pokok permasalahan yang akan dibahas sebagai berikut :

1. Apa saja syarat dan ketentuan dalam Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda?
2. Bagaimana prosedur Pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda?
3. Bagaimana proses pencairan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda?
4. Bagaimana cara menghitung angsuran pembayaran Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda ?
5. Apa kekurangan dan kelebihan dari Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda ?
6. Apa saja hambatan dan solusi pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui syarat dan ketentuan yang diperlukan dalam pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.

2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur dalam pengajuan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.
3. Untuk mengetahui bagaimana proses pencairan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.
4. Untuk mengetahui bagaimana menghitung angsuran pembayaran Kredit pemilikan Rumah (KPR) Milenial Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.
5. Untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.
6. Untuk mengetahui hambatan dan solusi pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penulisan yang dapat diperoleh dalam penulisan proposal tugas akhir dengan judul prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda sebagai berikut :

##### **a. Bagi Pembaca**

Sebagai sarana informasi untuk mengetahui persyaratan, ketentuan, prosedur pengajuan, cara menghitung angsuran pembayaran, pencairan, serta kekurangan dan kelebihan, hambatan dan solusi yang dimiliki oleh Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.

**b. Bagi Mahasiswa**

Sebagai saran edukasi dan tambahan wawasan mengenai produk-produk dunia perbankan khususnya tentang prosedur pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Milenial pada Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda.

**c. Bagi Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda**

Sebagai sarana informasi dan promosi kepada masyarakat serta dapat memberikan saran yang membangun dalam prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) Milenial agar pelayanan Bank Mandiri Kantor Cabang Surabaya Pemuda kedepan lebih baik.

**d. Bagi STIE Perbanas Surabaya**

Sebagai sarana informasi dan edukasi tentang hal yang berkaitan dengan kredit pemilikan rumah (KPR) dan dapat menjadi bahan bacaan serta referensi di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya.